



Service

Integra-diensten

Level

dstny

1. Inleiding

Het Integra-platform is een modulaire toolbox van producten die klanten in staat stelt verbinding te maken met het Dstny-netwerk en gebruik te maken van een ruime waaier van Dstny-diensten, waaronder data-, telefoon- en internetdiensten.

Elke toegangslink tot Integra heeft een welbepaalde toegangscapaciteit, technologie en redundantie waarmee de verbinding met het Dstny-netwerk tot stand wordt gebracht. Ook kan de klant, wanneer hij de toegangslink gebruikt, ervoor kiezen om diverse extra diensten toe te voegen. Deze diensten bepalen het type dienstenbundel dat op elke klantlocatie wordt geleverd.

Elke dienst van de Integra-suite heeft specifieke prestatiecriteria. Dstny streeft ernaar de vastgestelde prestatiecriteria te halen voor alle Integra-diensten die in deze SLA worden beschreven. Haalt Dstny de hieronder beschreven kwaliteitsparameters niet, dan kan de klant verzoeken om terugbetaling van een deel van de vergoeding voor de dienst. De omvang van dat deel is afhankelijk van de in deze SLA beschreven criteria en uitsluitingen.

De in deze overeenkomst bepaalde prestatiecriteria en sancties gelden alleen voor diensten die in België worden geleverd. De prestatiecriteria en sancties voor diensten buiten België, worden bepaald volgens de specifieke regels die gelden in elk land.

Deze Service Level Agreement ("SLA") zoals hieronder uitgewerkt, wordt voorgelegd overeenkomstig de Algemene voorwaarden en de Bestelformulieren voor alle Integra-diensten, en alle bijgevoegde documenten, die samen de "Overeenkomst" vormen.

2. Definities en interpretatie

In deze overeenkomst moeten de volgende termen en uitdrukkingen worden begrepen als volgt:

CPE	Customer Premises Equipement – De in de lokalen van de klant geïnstalleerde uitrusting, doorgaans de router of het toegangsapparaat.
RT	Repair Timer – De tijd die nodig kan zijn om een incident te herstellen nadat het ticket is aangemaakt.
Aansluitnet	Het laatste stuk van een aansluiting tussen de lokalen van de eindgebruiker en de eerste toegangsrouter van Dstny.
SLA	Service Level Agreement
Uitvaltijd	Tijd dat de dienst onbeschikbaar is - Een dienst is onbeschikbaar wanneer zowel de primaire als de back-uplijn geen verkeer kan verzenden of ontvangen of, ingeval de klant maar één lijn heeft, wanneer deze lijn geen verkeer kan verzenden of ontvangen.

Gegarandeerde capaciteit	De capaciteit van de toegangslijn in Mbits per seconde. De capaciteit geeft de gegarandeerde maximale doorvoer van een toegangslijn om verkeer naar of van de Dstny-backbone te verzenden of te ontvangen.
ADSL	Asymmetrical Digital Subscriber Line – Digitale modulator voor verzending van pakketten op asymmetrische wijze via koperparen.
SDSL	Symmetrical Digital Subscriber Line - Digitale modulator voor verzending van pakketten op symmetrische wijze via koperparen.
VDSL	Very-high-bitrate Digital Subscriber Line – De allernieuwste digitale modulator voor communicatie via koperparen. Dit kan zowel asymmetrisch als symmetrisch zijn.
ATM	Asynchronous Transfer Mode – Een netwerkprotocol dat bepaalt hoe pakketten naar hun bestemming worden verzonden. ATM wordt meestal gebruikt op ADSL- en SDSL-lijnen.
Ethernet	Een netwerkprotocol dat bepaalt hoe pakketten naar hun bestemming worden verzonden. Ethernet wordt vandaag in alle nieuwe technologieën gebruikt omdat het een veel lagere overhead heeft dan ATM.
EOC	Ethernet over koper - Een technologie die het mogelijk maakt om Ethernet-pakketten via koperdraad te transporteren.
DSCP of CoS	(Differentiated Services Code Point of Class of Service) - Methodes voor labelling van pakketten om hun prioriteitsniveau aan te geven. Elk labeltype dat door Dstny wordt gedefinieerd, zorgt voor verzending met een andere prioriteit over het netwerk.
QoS	Quality of Service - algemene term waarmee de kwaliteit van het vervoer van pakketten over het netwerk wordt uitgedrukt.
Network Latency / RTT (Roundtriptijd)	De gemiddelde tijd die een IP-pakket nodig heeft om heen en terug te gaan tussen de backbone hubs binnen de netwerkgebieden.
Pakketverlies	Het percentage pakketten dat verloren gaat tussen de backbone hubs in het netwerk.
IP	Internet Protocol
Gebied A	Lijst van landen buiten België waar Dstny Integra diensten levert: Nederland, Frankrijk, Luxemburg, Duitsland en Spanje.

3. Types Services Level Agreements

Voor de Integra-producten biedt Dstny de volgende types SLA:

- **Standaard** (geen back-uplijn, 1 CPE)
- **Geavanceerd** (back-uplijn – bij voorkeur via een ander medium, slechts 1 CPE)

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre
Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



- **Geavanceerd+** (back-uplijn – ander medium, ander pad, twee CPE's)

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem

Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre

Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



4. Bereikbaarheid helpdesk en interventietijden

Om nieuwe incidenten te melden en een dossier te openen, is een professionele helpdesk 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. De tijdvensters voor de incidentafhandeling en interventie zijn afhankelijk van het door de klant geselecteerde SLA-type.

24 x 7	Alle andere SLA-incidenten worden 24 uur per dag, 7 dagen per week behandeld.
--------	---

5. Gepland en noodonderhoud

Dstny behoudt zich het recht voor om gepland onderhoud uit te voeren aan de backbone en aan de klant-uitrusting. Gepland onderhoud gebeurt meestal op de eerste zondag van de maand, tussen 02.00 en 06.00 uur 's ochtends.

De klant wordt minstens 10 werkdagen op voorhand per e-mail verwittigd van geplande onderhoudsbeurten door Dstny.

Voor noodonderhoud, wordt de klant ten minste 3 werkdagen op voorhand per e-mail op de hoogte gebracht. Indien Dstny niet de mogelijkheid heeft om de klant 3 werkdagen op voorhand te verwittigen, wordt de klant minstens 12 uur op voorhand telefonisch op de hoogte gebracht.

Noodwerkzaamheden worden beperkt tot driemaal per jaar per locatie.

Elke kennisgeving van een interventie vermeldt de begindatum/tijdstip, de verwachte duur en de betrokken diensten.

Voor zover haalbaar en mogelijk, zal Dstny tijdens een gepland onderhoud of noodonderhoud tijdelijke alternatieve maatregelen nemen om een onderbreking of uitval van de dienstverlening aan de klant te vermijden.

De niet-beschikbaarheid van de dienst als gevolg van gepland of noodonderhoud kan niet worden beschouwd als uitvaltijd, zolang de klant tijdig van het onderhoud werd verwittigd. De hersteltijden zijn in dit geval niet van toepassing.

6. Prestatiecriteria

6.1. Toegang

Elke Integra-oplossing bevat een Toegangsdienst. De toegangsdienst bepaalt de technologie, de redundantie en de snelheid van de verbinding met het Dstny-netwerk.

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem

Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre

Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



De toegangsdienst, in combinatie met het geselecteerde SLA-type, bepaalt een reeks tijdsintervallen voor de dienst.

6.1.1 Incidentniveaus

Aan elk gemeld incident wordt een ernstniveau toegekend. Afhankelijk van het toegekende niveau, zijn bepaalde respons- en hersteltijden van toepassing. De volgende incidentniveaus zijn mogelijk:

Niveau 1	Dienst niet beschikbaar
Niveau 2	Primaire link niet beschikbaar, dienst succesvol overgenomen door de back-uplink.
Niveau 3	Dienst verstoord (onderbrekingen, capaciteitsproblemen, kwaliteitsproblemen).
Niveau 4	Verzoek om informatie, verzoek om configuratiewijzigingen.

Als de dienst niet beschikbaar is door overmacht (elk probleem buiten de controle van Dstny) of door de schuld van de klant (website niet toegankelijk, contactpersoon kan niet worden bereikt, onderbreking te wijten aan handelingen van de klant, applicatieproblemen, stroomonderbrekingen bij de klant, enz.), zijn noch de hersteltijd noch het beschikbaarheidsniveau die voor de dienst zijn vastgesteld, van toepassing. Niet-beschikbaarheid om een van deze redenen telt niet mee als uitvaltijd.

6.1.2 Controle en rapportage

Dstny gebruikt zijn eigen rapportagetool om de beschikbaarheid van de lijn te controleren. Alle incidenten worden vastgelegd door middel van een ticketsysteem. Ook de openings- en afsluitingstijd worden genoteerd.

Alle geldige metingen worden opgeslagen en bewaard en kunnen op verzoek aan de klant worden meegedeeld. Ze zullen gebruikt worden voor ieder sanctieverzoek van de klant wegens niet-beschikbaarheid en niet-gerespecteerde hersteltijd.

6.1.3 Responstijden bij melding van incidenten/claims

Voor alle gemelde incidenten van niveau 1, 2 en 3 gelden de volgende responstijden: Eerste respons binnen 30 minuten van het tijdvenster nadat het ticket is aangemaakt. Deze eerste feedback bevat de resultaten van de pre-troubleshooting en bepaalt de volgende stappen.

Tweede respons na 1 uur binnen het tijdvenster. Op basis van de technische analyse zal regelmatig nieuwe feedback worden gegeven. Bij elke feedback wordt vermeld wanneer de volgende update wordt verwacht. Deze laatste feedback is op best effort-basis. Voor alle geopende incidenten van niveau 4, wordt de feedback verzonden op best effort-basis.

6.1.4 Gegarandeerde capaciteit

Op elk bestelformulier worden de theoretische snelheid en de gegarandeerde snelheid vermeld.

Alle vermelde gegarandeerde snelheden situeren zich op laag 1, wat betekent dat verkeer en overhead van laag 2 capaciteit van de gegarandeerde snelheid zal gebruiken. Als gevolg zullen gemeten IP (Laag 3)-snelheden lager zijn dan de vermelde capaciteit, afhankelijk van de gebruikte onderliggende technologie.

Alle ADSL- en SDSL-producten worden vervoerd via ATM. Er moet rekening worden gehouden met een overhead van ongeveer 20%. Een SDSL-snelheid van 8 Mbit/s levert bijvoorbeeld typisch een IP-snelheid op van 6,2 Mbit/s.

Alle EOC-, VDSL2- en glasvezelproducten worden vervoerd over het Ethernet. Er moet rekening worden gehouden met een overhead van ongeveer 3-5%. Een EOC-snelheid van 8 Mbit/s levert bijvoorbeeld typisch een IP-snelheid op van 7,6 Mbit/s.

6.1.5 Doelstelling van servicebeschikbaarheid en Incidentafhandeling (RT)

Een dienst wordt als niet-beschikbaar beschouwd:

- als zowel de primaire als de back-uplijn geen verkeer kan verzenden of ontvangen
- als de klant één enkele lijn heeft die geen verkeer kan verzenden of ontvangen.

De jaarlijkse beschikbaarheid van de dienst wordt berekend als volgt:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten per jaar} - \text{totaal aantal minuten uitvaltijd van de dienst} \times 100}{\text{Totaal aantal minuten per jaar}}$$

Het aantal minuten uitvaltijd wordt gerekend vanaf het begin van de onderbreking van de dienst totdat het herstel door Dstny is voltooid.

De meetperiode voor de jaarlijkse beschikbaarheid loopt van 1 januari tot 31 december. Verbindingen die binnen die periode worden toegevoegd, worden als 100% beschikbaar beschouwd voor de periode die aan hun installatie voorafgaat. Verbindingen die worden uitgeschakeld binnen de meetperiode, worden als 100% beschikbaar beschouwd voor de periode vanaf hun uitschakeling tot het einde van het jaar.

De hersteltijden zoals vermeld in onderstaande tabel zijn niet van toepassing bij volledige uitval van het aansluitnet waarbij laswerkzaamheden nodig zijn om het medium te herstellen. In dat geval garandeert Dstny dat de incidenttijd wordt berekend vanaf het ogenblik waarop de herstelling van het medium van start gaat.

Voor een Advanced of Advanced + SLA, zal Dstny proberen te voorzien in een back-uplink via een afzonderlijk net/medium. In de gevallen waarin de klant echter een back-uplink over hetzelfde net/medium aanvaardt (bv. VDSL en SDSL, EFM en VDSL ...), begrijpt de klant dat de hersteltijden niet gelden bij volledige uitval van het medium.

Voor elk incident dient de klant een incidentticket aan te maken. Dit kan via e-mail of telefoon. Alle incidenten waarvoor de klant zich wil beroepen op de gegarandeerde hersteltijd en gegarandeerde responstijd zoals bepaald voor niveau 1, 2 en 3, moeten telefonisch worden gemeld. Updates nadat een ticket is aangemaakt kunnen gegeven worden via e-mail of telefoon. Voor incidenten die per post worden gemeld, geldt geen gegarandeerde herstel- of responstijd; ze worden afgehandeld op best effort-basis.

De hersteltijd wordt bevroren terwijl gewacht wordt op gevraagde informatie van de klant, wanneer de klant niet beschikbaar is of wanneer toegang tot de site van de eindgebruiker niet mogelijk is. De hersteltijd eindigt zodra de normale werking van de dienst is hersteld.

Dstny garandeert de volgende servicebeschikbaarheid en hersteltijden (RT) volgens de gebruikte technologie en SLA:

	Standaard	Advanced	Advanced+
ADSL / VDSL			
Jaarlijkse beschikbaarheid	99,85%	99,95%	99,99%
RT Incident niveau 1	≤ 4 uur	≤ 3 uur	≤ 2 uur
RT Incident niveau 2	N.v.t.	≤ 6 uur	≤ 4 uur
RT Incident niveau 3	≤ 8 uur	≤ 6 uur	≤ 4 uur
RT Incident niveau 4	≤ 5 werkdagen	≤ 5 werkdagen	≤ 5 werkdagen
België – SDSL / EFM / FIBER			
Jaarlijkse beschikbaarheid	99,90%	99,95%	99,99%
RT Incident niveau 1	≤ 4 uur	≤ 3 uur	≤ 2 uur
RT Incident niveau 2	N.v.t.	≤ 6 uur	≤ 4 uur
RT Incident niveau 3	≤ 8 uur	≤ 6 uur	≤ 4 uur
RT Incident niveau 4	≤ 5 werkdagen	≤ 5 werkdagen	≤ 5 werkdagen

6.1.6 Sancties

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre
Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



- ✓ Responstijd op melding van incidenten, enkel geldig voor incidenten van niveau 1 en 2

De klant kan om een sanctie verzoeken als een van de beschreven servicecriteria niet wordt gehaald. Bij het niet behalen van de SLA-doelstellingen, gelden volgende sancties:

Eerste respons > 30 min.	5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst waarvoor het ticket werd aangemaakt.
Tweede respons > 60 min.	5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst waarvoor het ticket werd aangemaakt.

- ✓ Hersteltijden

Bij het niet behalen van de SLA-doelstellingen, gelden volgende sancties:

Standaard	
RT incident niveau 1	> 4 uur => 5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 10 uur => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 24 uur => 25% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst
RT incident niveau 2 – 3	> 8 uur => 5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 12 uur => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 24 uur => 25% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst
RT incident niveau 4	> 5 werkdagen => 5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 10 werkdagen => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst

Advanced	
RT incident niveau 1	> 3 uur => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 6 uur => 20% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 24 uur => 50% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst
RT incident niveau 2 – 3	> 6 uur => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 12 uur => 20% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst

	> 24 uur => 50% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst
RT incident niveau 4	> 5 werkdagen => 5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 10 werkdagen => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst

Advanced +	
RT incident niveau 1	> 2 uur => 20% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 4 uur => 50% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 8 uur => 100% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst
RT incident niveau 2 – 3	> 4 uur => 20% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 8 uur => 50% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 24 uur => 100% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst
RT incident niveau 4	> 5 werkdagen => 5% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst > 10 werkdagen => 10% van de maandelijkse vergoeding voor de Integra-dienst

✓ Beschikbaarheid

Bij het niet behalen van de SLA-doelstellingen, gelden volgende sancties:

Standaard	
ADSL / VDSL	
Beschikbaarheid	< 99,85 % => 1,5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integra-dienst < 99,75% => 5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integra-dienst
SDSL / EFM / FIBER	
Beschikbaarheid	< 99,90 % => 1,5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integra-dienst < 99,80% => 5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integra-dienst

Advanced

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre
Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



ADSL / VDSL	
Beschikbaarheid	< 99,95 % => 1,5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst < 99,90% => 5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst
SDSL / EFM / FIBER	
Beschikbaarheid	< 99,95 % => 1,5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst < 99,90% => 5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst

Advanced +	
ADSL / VDSL	
Beschikbaarheid	< 99,99 % => 1,5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst < 99,97% => 5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst
SDSL / EFM / FIBER	
Beschikbaarheid	< 99,99 % => 1,5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst < 99,97% => 5% van de jaarlijkse vergoeding voor de Integradienst

6.2. IPVPN (MPLS)

IPVPN is de diensoptie die de klant kan kiezen voor een MPLS-gebaseerd privénetwerk tussen verschillende locaties via de toegangslijnen. Voor elke IPVPN-dienst, krijgt de klant een end-to-end QoS. Dit betekent dat pakketten, voor het volledige pad tussen 2 locaties, in een prioriteit-wachtrij kunnen worden gezet. Zo kunnen garanties worden gegeven met betrekking tot jitter, pakketverlies en end-to-end vertraging.

6.2.1 Incidentniveaus

Aan elk gemeld incident wordt een ernstniveau toegewezen. Op basis van de toegewezen niveaus, worden specifieke respons- en hersteltijden toegepast. De incidentniveaus zijn

Niveau 2	Een of verschillende QoS-parameters overschrijden het gegarandeerd niveau
Niveau 4	Verzoek om informatie, verzoek om configuratiewijzigingen

Als de dienst niet beschikbaar is door overmacht (elk probleem buiten de controle van Dstny) of door de schuld van de klant (probleem met interne infrastructuur, stroomonderbrekingen ...) zijn de QoS-sancties niet van toepassing.

6.2.2 Prioriteitsklassen

Voor elke dienst, werden 4 prioriteitsklassen gedefinieerd:

Best Effort	Vertragingstolerante toepassingen
Business	Essentiële, niet-vertragingsgevoelige toepassingen
Business Critical	Essentiële toepassingen die niet vertragingsgevoelig maar kritiek zijn.
Live	Vertragingsgevoelige of real-time toepassingen

6.2.3 Pakketmarkering

De klant kan de pakketten markeren aan de hand van de door Dstny verstrekte DSCP of CoS-klassen. In dat geval zal Dstny de pakketten behandelen in de volgorde waarin ze aankomen. Pakketten die niet of verkeerd gemarkeerd zijn, zullen behandeld worden als best-effort-pakketten.

Als alternatief kan Dstny de pakketten markeren op de CPE in de locatie van de klant. Indien de klant deze optie heeft aangevraagd, worden door de klant aangebrachte markeringen geannuleerd en vervangen door de markeringen op de CPE.

6.2.4 Pakketgrootte

De grootte van de datapakketten varieert volgens de serviceklasse; elk pakket wordt in aanmerking genomen bij de SLA-berekening.

Real-Time	128 bytes
Business-Critical	512 bytes
Business & Best Effort	1400 bytes

6.2.5 Controle en rapportage

Dstny gebruikt zijn eigen rapportagetool om alle parameters van zijn QoS te controleren. De rapportagetool meet de gegevenspakketten door ze om de vijf minuten te peilen, volgens de serviceklasse.

Alle metingen worden gevalideerd. Een meting is geldig zolang de CPE-belasting minder

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre
Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



dan 50% bedraagt en de totale capaciteit van de lijn voor niet voor meer dan 80% wordt gebruikt.

Alle geldige metingen worden opgeslagen en bewaard en kunnen door de klant geraadpleegd worden. Ze zullen gebruikt worden voor alle QoS-gerelateerde trouble-tickets en sanctieverzoeken van de klant.

6.2.6 Doelstellingen inzake kwaliteit van de dienst (QoS)

De opgegeven waarden voor vertraging en jitter zijn gebaseerd op de communicatie tussen een externe site en het Dstny-netwerk en worden weergegeven in milliseconden. De end-to-end waarden worden berekend door samenvoeging van de waarden bij de 2 uiteinden volgens hun technologie, en door daar de backbone-waarden bij te voegen op basis van hun locatie.

Dstny biedt de volgende QoS-doelstellingen, gebaseerd op technologie tussen een externe site en het Dstny-netwerk:

Vertraging (ms)	Live	Business-Critical	Business	Best-Effort
VDSL2	25	27	29	29
SDSL	13	16	19	19
EOC	7	8	9	9
Fiber	6	7	8	8

Jitter (ms)	Live	Business-Critical	Business	Best-Effort
VDSL2	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
SDSL	6	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
EOC	4	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Fiber	4	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Pakketverlies	Live	Business-Critical	Business	Best-Effort
VDSL2	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
SDSL	0,01%	0,02%	0,05%	0,05%
EOC	0,01%	0,02%	0,05%	0,05%
Fiber	0,01%	0,02%	0,05%	0,05%

Dstny biedt de volgende QoS-doelstellingen binnen zijn backbone:

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre
Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons



Vertraging (ms)	Live	Business-Critical	Business	Best-Effort
Binnen België	5	6	7	7
Landen van gebied A	7	8	9	9

Jitter (ms)	Live	Business-Critical	Business	Best-Effort
Binnen België	1	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Landen van gebied A	1	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

6.2.7 Afhandeling van incidenten

Alle aangemaakte tickets voor QoS-parameters worden behandeld op best effort-basis.

6.2.8 Sancties

De klant kan een sanctieverzoek indienen wanneer een of meer QoS-parameters de referentieparameters overschrijden in de maand volgend op de afsluiting van minstens een trouble ticket van niveau 1 dat werd aangemaakt door de klant met de vermelding "Dstny Fault". Er is sprake van een Dstny fault wanneer gedurende een periode van een maand meer dan 20 geldige samples van de Dstny monitoring tool (datapakketten) de referentie-QoS-parameters overschrijden.

Bij een geldig sanctieverzoek, zal Dstny 20% van de maandelijkse vergoeding voor de betrokken diensten zoals beschreven in het ticket crediteren.

6.3. Internet

Internet is de dienstoptie voor het verkrijgen van een volledige internetservice via de geleverde toegangslijnen. Voor elke internetservice krijgt de klant een gegarandeerde roundtriptijd (RTT).

6.3.1. Pakketgrootte

De pakketgrootte om de roundtriptijd te berekenen is vastgesteld op 128 bytes.

6.3.2. Controle

Dstny bewaakt voortdurend de RTT vanuit zijn netwerk naar verschillende netwerken en landen. Maar aangezien het niet mogelijk is om de RTT voor alle netwerken te controleren, zijn deze monitoringmiddelen overwegend informatief van aard.

6.3.3.RTT-doelstellingen

De roundtriptijd hangt af van de technologie waarmee de klant is aangesloten op zijn eindlocatie. Voor de berekening van de roundtriptijd steunt men op de vertragingswaarde zoals vermeld onder de VPLS-optie, vastgesteld als volgt:

- ✓ 35 milliseconden binnen Europa
- ✓ 50 milliseconden binnen de VS
- ✓ 85 milliseconden Trans-Atlantic
- ✓ 350 milliseconden voor LAM, Japan, India, Australië en de overige Aziatische landen

Deze roundtriptijd wordt gegarandeerd tot het punt waar de pakketten het genoemde gebied binnenkomen. Wij garanderen de roundtriptijd niet tot de eindlocatie, aangezien wij geen controle hebben over netwerken van derden.

6.3.4 Sancties

De klant kan een sanctieverzoek indienen wanneer de RTT naar een locatie niet werd gerespecteerd gedurende meer dan 3 werkdagen in een bepaalde maand na afsluiting van minstens een trouble ticket van niveau 1 dat werd aangemaakt door de klant met de vermelding "Dstny Fault".

Bij een geldig sanctieverzoek, zal Dstny 3% van de maandelijkse vergoeding voor de betrokken diensten crediteren zoals vermeld in het ticket.

7. Sanctieverzoek

Indien de klant zich wil beroepen op een van de beschreven sancties omdat Dstny niet voldoet aan één of meer van de in deze Service Level Agreement vermelde prestatiecriteria, kan de klant een sanctieverzoek indienen door binnen 15 dagen nadat het incident zich heeft voorgedaan, een aangetekende brief te richten aan Dstny op het volgende adres:

Destiny NV
Service Support
Excelsiorlaan 89
1930 Zaventem

Partijen komen overeen dat de in dit document genoemde vergoedingen de enige compensatie zijn die de klant van Dstny kan eisen wanneer niet wordt voldaan aan de prestatiecriteria en dat Dstny in geen enkel geval aansprakelijk kan worden gesteld voor enige andere compensatie van directe of indirecte schade die de klant zou kunnen lijden doordat Dstny niet voldoet aan de prestatiecriteria van de Service Level Agreement.

[Einde document](#)

www.dstny.be | sales@dstny.be | +32 2 401 97 00

Office Zaventem: Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Office Waver: Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre
Office Mons: Parc Initialis, Rue René Descartes 20, 7000 Mons

